



# Guia Geral de Processos de Negócios - GSANEOS

## Introdução ao Guia Geral de Processos

Para que as implantações do *Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento* (**GSAN**) sejam cada vez mais eficientes e eficazes, é necessário que o conhecimento de todas as funcionalidades oferecidas pela ferramenta esteja disponível de uma maneira geral, em uma abordagem de processos de negócios.

A eficiência e a eficácia dos processos nas organizações têm como premissa o fácil acesso ao conhecimento dos seus requisitos, processos, subprocessos e configurações essenciais. Nesse contexto, este **Guia Geral de Processos** abordará as etapas de gestão do **GSANEOS**. Partiremos de uma visão macro de modelagem de processos com vista ao alcance de resultados.

Estimamos que esses resultados alcançados sejam um conhecimento macro das normas e dos conhecimentos mediante os quais um processo é realizado no **GSAN**; um conhecimento geral do processo, capaz de identificar suas sequências no fluxo do **GSAN**, bem como os cadastros e as configurações que influenciam cada etapa, além de um conhecimento geral da entrada e saída de cada processo, e sua dependência ou relacionamento com outros processos do **GSAN**.

## O que é um processo de negócio?

É um conjunto de atividades realizadas em uma sequência específica. Tem como objetivo viabilizar a produção de um bem ou serviço que agregue valor ao cliente. Além disso, um conjunto de processos de negócio representa de que modo a empresa funciona e produz seus resultados. Nesse sentido, nosso **Guia Geral de Processos** apresenta uma visão orientada a processos, direcionada à realidade externa e apresentando uma visão geral de todas as partes da empresa, com fins de atender às necessidades do cliente. É uma visão funcional orientada a atividades colaborativas, mas sem a necessidade de interação de todas as partes relacionadas à atividade.

## Organização do Guia Geral de Processos

O **GSAN** foi desenvolvido com o objetivo de gerenciar operações comerciais de empresas de distribuição de água e saneamento. É dividido em treze módulos de funcionalidades: **Contábil, Cadastro, Cobrança, Atendimento ao Público, Arrecadação, Faturamento, Financeiro, Relatórios, Micromedição, Segurança, Batch, Operacional, Mobile** e **Gerencial**.

Nossos guias gerais de processos contêm a descrição das seis principais macrofunções do **GSAN**: **Contábil, Arrecadação, Micromedição, Faturamento, Cobrança, Atendimento ao Público** e **Mobile**, cada qual com um guia específico.

Assim, cada guia geral de processos descreve um único fluxo de funcionalidades conforme as seguintes etapas: apresentação dos conceitos, cadastros básicos, **parâmetros**, modelagem do processo (que é a exibição do mapa do processo) e seu descritivo (ou detalhamento do mapa do processo através da descrição do fluxo visualizado). O descritivo deve conter quais ações são automatizadas no **GSAN** e quais são executadas manualmente. Outros itens podem ser adicionados sempre que a execução do processo e suas configurações necessitarem. Neste guia é abordado o módulo: **GSANEOS** separado do módulo de **Mobilidade** por se tratar de um processo à parte.




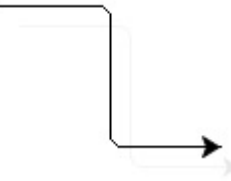
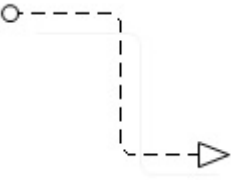

## Metodologia dos modelos de processo



A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é alcançar resultados consistentes, alinhados aos objetivos estratégicos da organização.

## Notação padrão utilizada neste módulo

Notação é uma representação gráfica das etapas de trabalho de um processo. A notação padrão que adotaremos é a **Business Process Modeling Notation** (BPMN), uma linguagem padrão internacional utilizada para o mapeamento de processos, na intenção de facilitar seu entendimento geral por meio de uma comunicação visual acessível a qualquer pessoa. A intenção é diminuir as lacunas entre a instituição dos processos de negócio e sua implementação, permitindo que processos sejam executados sem abstrações que gerem múltiplas interpretações sobre seu funcionamento.

No módulo de **GSANEOS**, utilizaremos a notação a seguir:

Símbolo	Elemento	Descrição
	Evento.	Evento que ocorre, dando início ao processo.
	Evento.	Evento intermediário, indicando uma etapa que ocorre durante o processo e que pode afetar seu fluxo.
	Atividade.	Passo do processo.
	Conexão sequencial.	Identifica a ordem em que as atividades do fluxo serão executadas.
	Conexão sequencial.	Identifica uma segunda atividade, acionada por uma atividade principal dentro do fluxo.
	Artefato.	Elemento que produz mais informações sobre o processo, não necessariamente estando associado ao fluxo principal. Exemplo: um documento produzido em determinada etapa do processo.

Símbolo	Elemento	Descrição
	Decisão.	Indica o controle dos pontos de convergência e divergência no fluxo, indicando duas ou mais direções possíveis.
	Evento.	Evento que finaliza o processo.

## GSANEOS

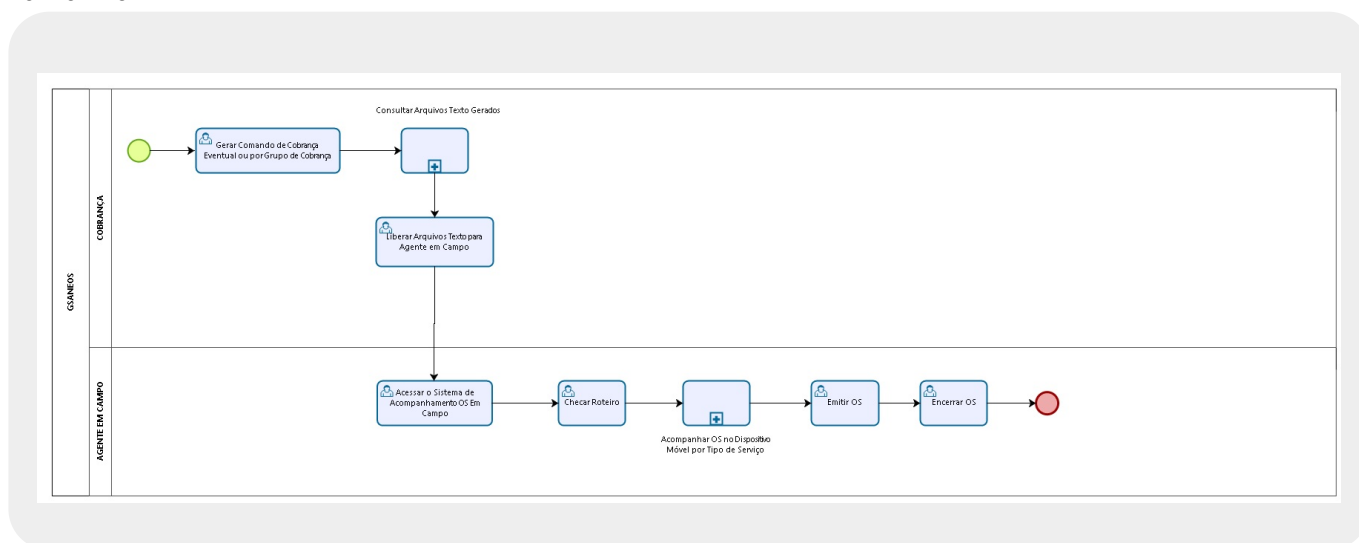
O **GSANEOS** é o módulo para **Acompanhamento de Ordens de Serviço de Cobrança**, desenvolvido para equipamento Smartphone, que alimenta (e é alimentado) com dados do movimento das ordens de serviço a partir do sistema *GSAN Web*, visando à atualização das bases de dados do GSAN.

O módulo ANDROID, denominado de **GSANEOS**, foi desenvolvido para ser executado em dispositivos móveis, visando ao acompanhamento da execução das ordens de serviços de cobrança, com tipos de serviços tais como: **Corte, Visita e Fiscalização**.

O sistema *GSAN Web* está apto a gerar e transmitir o movimento das ordens de serviço correspondentes para o dispositivo móvel cadastrado no ambiente do banco de dados relacional, permitindo à equipe de campo efetuar o acompanhamento e o registro da execução, retornando ao *GSAN Web* o resultado da execução das respectivas ordens de serviço, para que sejam efetuadas as atualizações cabíveis nas bases de dados corporativas.

## Modelo Macro do Processo

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de acompanhamento de ordens de serviço de cobrança. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.



## Descrição do processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado acima, com seus respectivos *links* na documentação.

1.

O *primeiro* passo é **Gerar Comando de Cobrança Eventual ou por Grupo de Cobrança**, que pertence ao módulo **Cobrança**. Neste passo, geramos no **GSAN** o arquivo com as ordens de serviço de cobrança que serão executadas pelo leitorista via dispositivo móvel, conforme detalhamento [AQUI](#).

2.

No *segundo* passo, **Consultar Arquivos Texto Gerados**, também pertencente ao módulo **Cobrança**, consultamos e alteramos a situação dos arquivos textos gerados no passo anterior, conforme detalhamento [AQUI](#). Trata-se de um subprocesso, melhor visualizado [AQUI](#).

3.

O *terceiro* passo é **Liberar Arquivos Texto para Agente em Campo**, que pertence ao módulo **Cobrança** e é executado durante o subprocesso de consulta aos arquivos textos gerados. Neste passo, o arquivo é liberado para execução, conforme detalhamento [AQUI](#) e [AQUI](#).

4.

O *quarto* passo é **Acessar o Sistema de Acompanhamento de O.S em Campo**, que pertence ao módulo **Mobilidade**. Neste passo, o agente em campo efetua o login no dispositivo móvel para fazer o acompanhamento em campo das ordens de serviço de cobrança, conforme vemos [AQUI](#).

5.

No *quinto* passo, **Checar Roteiro**, que pertence ao módulo **Mobilidade**, o sistema identifica o tipo de ordem de serviço que deve ser acompanhada no dispositivo, a partir do campo correspondente no arquivo de texto recepcionado, compondo o cabeçalho da tela para checagem do agente em campo, conforme vemos [AQUI](#).

6.

O *sexto* passo é **Acompanhar O.S no Dispositivo Móvel por Tipo de Serviço**, que pertence ao módulo **Mobilidade**. Neste passo, o agente em campo visualiza as informações de acordo com o tipo de serviço associado à ordem, que para as ordens de serviço de cobrança são: **Visita de Cobrança, Desligamento de Ramal de Água e Fiscalização de Imóvel**. Trata-se de um subprocesso, melhor visualizado [AQUI](#).

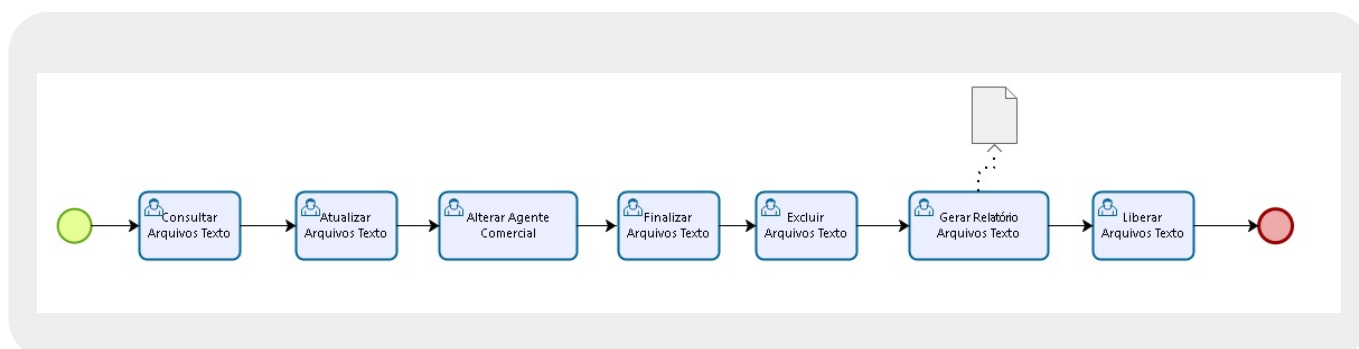
7.

O *sétimo* passo é **Emitir O.S**, que pertence ao módulo **Mobilidade**. Neste passo, é possível emitir o documento com código de barras para pagamento. O sistema só permite o encerramento da ordem de serviço após a impressão do documento relacionado.

8.

O *oitavo* passo é **Encerrar O.S**, que pertence ao módulo **Mobilidade**. Neste passo, é possível encerrar a ordem de serviço e enviar as informações de encerramento para o **GSAN**, caso as fotos tenham sido registradas e o documento impresso.

### Subprocesso: Consultar Arquivos Texto Gerados

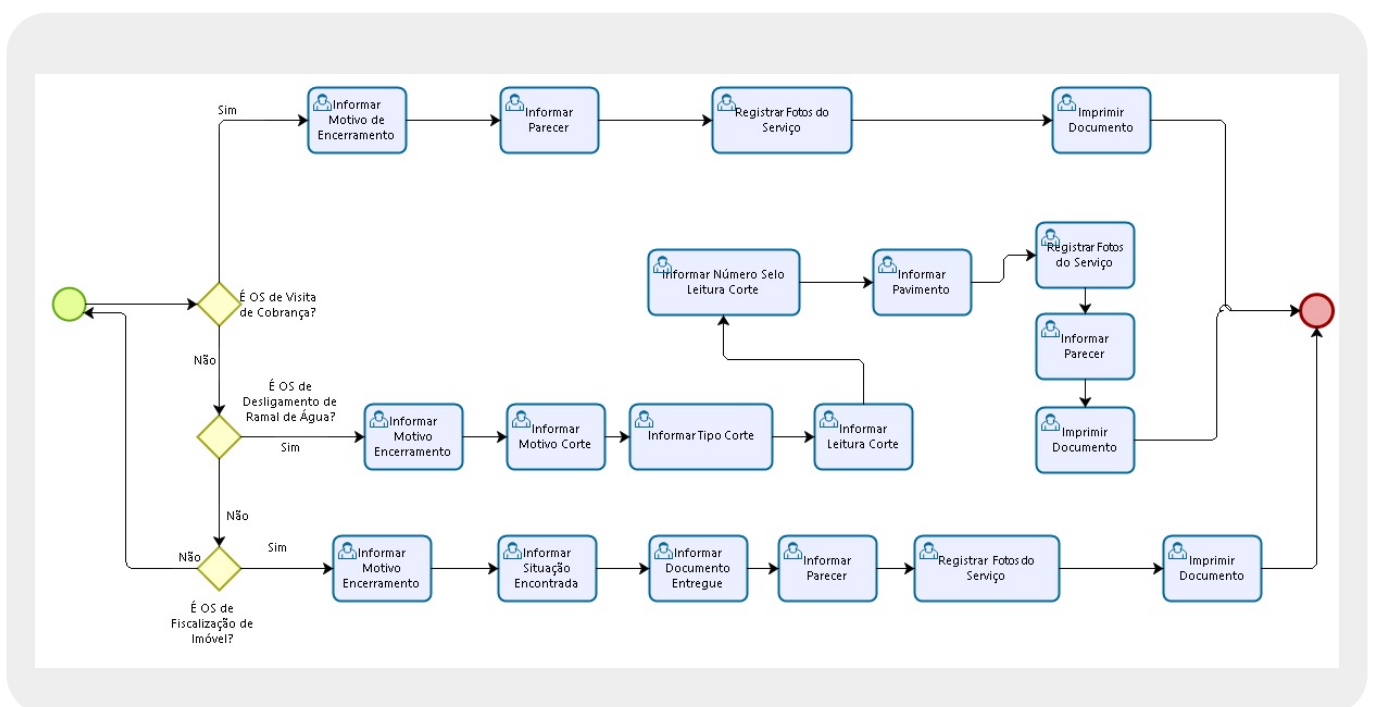


Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para a consulta dos arquivos texto gerados:

1. Caso seja preciso consultar o arquivo texto, podemos consultá-lo [AQUI](#).
2. Caso seja preciso atualizar o arquivo texto, faça isso clicando no link que visualiza o nome do agente comercial visualizado [AQUI](#).
3. Caso queira alterar o agente comercial, faça isso clicando em [Informar Agente Comercial](#) visualizado [AQUI](#).
4. Caso seja necessário finalizar os arquivos texto, clicamos no botão [Finalizar](#) visualizado [AQUI](#).
5. Caso seja necessário excluir o arquivo texto, clicamos no botão [Excluir Arquivo](#) visualizado [AQUI](#).
6. Caso precise gerar um relatório com as ordens de serviço selecionadas no arquivo texto, clique no botão [Gerar Relatório](#) visualizado [AQUI](#).
7. Para liberar os arquivos texto para seus respectivos agentes em campo, clicamos no botão [Liberar](#) visualizado [AQUI](#).

Após a conclusão do subprocesso, o sistema segue para o passo onde o agente em campo acessa o roteiro no dispositivo móvel, seguindo seu fluxo normal até o próximo subprocesso.

## Subprocesso: Acompanhar OS no Dispositivo Móvel por Tipo de Serviço



1.  
No caso de ordem de serviço de visita de cobrança, após a conclusão, é possível *informar o motivo do encerramento, informar parecer, registrar as fotos do serviço e imprimir documento*, conforme vemos [AQUI](#).
2.  
Para ordens de serviço de desligamento do ramal de água, informamos o *motivo do encerramento, o motivo do corte, o tipo do corte, a leitura do corte, o número do selo da leitura do corte e o pavimento*. Depois, registramos as *fotos do serviço*, informamos o *parecer* e imprimimos os documentos, conforme vemos [AQUI](#).
3.  
Caso a ordem de serviço seja de fiscalização do imóvel, é possível *informar o motivo do encerramento, a situação encontrada, o documento entregue, o parecer, registrar as fotos do serviço e imprimir os documentos*, conforme vemos [AQUI](#).

E com a descrição do subprocesso de **Acompanhar O.S no Dispositivo Móvel por Tipo de Serviço** concluímos o **Guia Geral de Processos de Negócios - GSANEOS**. Para mais detalhes sobre o módulo, clique [aqui](#), ou consulte o **Manual do Sistema para Acompanhamento de O.S de Cobrança**, completo e disponível [AQUI](#).

[<< Voltar](#)

## Referências

[Mobile](#)

## Termos Principais

[Mobile](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSA



~~NOSIDEBAR~~

From:  
<https://www.gsan.com.br/> - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:  
<https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinos:livre:processos:mobile:gsaneos:processo-macro&rev=1550520521>

Last update: 18/02/2019 20:08

